

INFORME N° 027-2020-EMAPA-SM-SA-GG-GC

A : C.PC PILAR OLIVEIRA GARCIA
Jefe (e) de la Oficina de Desarrollo y Presupuesto

ASUNTO : INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE PERIODO 2019



FECHA : Tarapoto, 04 de marzo de 2,020

Mediante el presente le informo a usted, respecto a los indicadores de Gobernabilidad y Gobernanza relacionadas con la Atención al Cliente

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**Indicador N° 1: Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales**

El promedio de días hábiles para tender lo reclamos comerciales es el siguiente:

AÑO 2019	TIEMPO DE ATENCION DE RECLAMOS COMERCIALES EN DIAS
ENERO	10
FEBRERO	11
MARZO	11
ABRIL	11
MAYO	11
JUNIO	10
JULIO	11
AGOSTO	11
SETIEMBRE	11
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	11
DICIEMBRE	11
Tiempo Promedio	11
Z de promedios mensuales del año anterior/12	

**Indicador N° 3: Densidad de reclamos por 1,000 conexiones:**

El número total de reclamos comerciales presentados en el año 2019, fueron **4,827**, el número de conexiones existentes en el año 2019 **50,416** y la densidad de reclamos por cada 1,000 conexiones al 2019 fue **95.74**

NUMERO TOTAL DE RECLAMOS EN EL AÑO 2019							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	PICOTA	BELLAVISTA	TOTAL
RECLAMOS	4,603	96	12	116	0	0	4,827

NUMERO TOTAL DE CONEXIONES EN EL AÑO 2019							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	PICOTA	BELLAVISTA	TOTAL
CONEXIONES TOTALES	34,194	4,062	2,290	2,696	3,539	3,635	50,416

DENSIDAD DE RECLAMOS POR CADA 1,000 CONEXIONES							
LOCALIDAD	TARAPOTO	LAMAS	SAPOSOA	SISA	PICOTA	BELLAVISTA	TOTAL
DENSIDAD DE RECLAMOS	134.61	23.63	5.24	43.03	0	0	95.74

Sin otro particular, me suscribo de Usted,

Atentamente,



MVP
Ing. Margot Vásquez Panduro
GERENTE COMERCIAL